

PENGARUH KUALITAS LAYANAN, CITRA TOKO, *STORE ATMOSPHERE*,
DAN LOKASI TERHADAP MINAT BELI KONSUMEN INDOMARET DI KOTA
SALATIGA

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagai syarat guna menyelesaikan studi akhir dan untuk
memperoleh Gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomika dan Bisnis

Universitas Stikubank

Semarang



Oleh :

Nama : Arifah Rahmawati

NIM : 16.05.51.0175

Program Studi : S.1 Manajemen

FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS UNIVERSITAS
STIKUBANK
SEMARANG
2020

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi ini telah memenuhi syarat kepada penyusun disetujui dan telah mengikuti ujian pendadaran skripsi dengan judul :



**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, CITRA TOKO, *STORE*
ATMOSPHERE, DAN LOKASI TERHADAP MINAT BELI KONSUMEN
INDOMARET DI KOTA SALATIGA**

Oleh :

Nama : Arifah Rahmawati
Nim : 16.05.51.0175
Program Studi : S.1 Manajemen

Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank (UNISBANK)

Semarang

Semarang, 23 Januari 2020

Dosen Pembimbing


(Dr. Drs. Robertus Basiva, M.M)
NIDN. 0626076101

HALAMAN PENGESAHAN



PENGARUH KUALITAS LAYANAN, CITRA TOKO, *STORE* *ATMOSPHERE*, DAN LOKASI TERHADAP MINAT BELI KONSUMEN INDOMARET DI KOTA SALATIGA

Oleh :

Nama : Arifah Rahmawati
Nim : 16.05.51.0175
Program Studi : S.1 Manajemen

Hasil Penelitian dalam skripsi ini telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Pendadaran Skripsi dan skripsi telah di sahkan dan diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh Gelar Sarjana Manajemen (SM) pada Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang pada tanggal : 18 Februari 2019.

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

Dosen pembimbing
(Merangkap Penguji I)


(Dr. Drs. Robertus Basiva, M.M)
NIDN. 0626026101

Penguji II

(Rokh Eddy Prabowo, DRS. Msi)
NIDN.0026125911

Penguji III

(Dr. Dra. Lie Liana, M.SI)
NIDN.0603036501

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis


(Dr. Enis Saifha, S.E., M.Si)
NIDN.0027037101

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini saya :

Nama : Arifah Rahmawati

NIM : 16.05.51.0175

Program Studi : Strata 1 (S1) Manajemen

Menyatakan bahwa SKRIPSI yang saya susun dengan judul “PENGARUH KUALITAS LAYANAN, CITRA TOKO, *STORE ATMOSPHERE*, DAN LOKASI TERHADAP MINAT BELI KONSUMEN INDOMARET DI KOTA SALATIGA” tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniridalam rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan, pendapat atau pemikiran dari penulisa lain, yang saya aku seolah – olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat dalam bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut diatas , baik sengaja ataupun tidak dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiriitu. Bila kemusian hari terbukti bahwa saya melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah - olah hasil pemikiran saya sendiri, saya bersedia menerima sanksi berupa pembatalan skripsi dan hasil ujian skripsi ini.

Semarang , 23 Januari 2020

Yang menyatakan



(Arifah Rahmawati)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Karya ini kupersembahkan kepada :

1. Allah SWT, terima kasih atas segala rahmat dan hidayah-Mu sehingga laporan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
2. Dosen pembimbing bapak Dr. Drs. Robertus Basiya, M.M yang telah membimbing saya dengan baik dan sabar sehingga saya dapat menyelesaikan laporan skripsi ini.
3. Kedua orang tuaku (Alm) Bapak Budiyono dan Ibu Asnah tercinta, yang selalu berkerja keras, mendoakan, dan memberi dukungan untuk saya sehingga saya bersemangat untuk menyelesaikan studi saya.
4. Sahabat – sahabatku terutama anak kelas D1 – Manajemen angkatan tahun 2016 yang sudah berjuang bersama dari semester 1.
5. Ronald Putra Kusuma, terimakasih atas kesabaran, doa, dan dukunganmu.
6. Erdhita Trisa Auliateman seperjuanganku dan sahabatku, terimakasih atas dukunganmu.
7. Muhammad Hafizh sahabatku, terimakasih atas dukunganmu.
8. Almaterku Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang.

MOTTO

1. Tujuanmu tidak akan tercapai jikalau hanya menjadi angan angan, lakukan dan bekerja keraslah.
2. Hasil yang maksimal terdiri dari kerja keras dan doa yang sungguh – sungguh.

ABSTRAK

Penelitian terhadap bisnis ritel ini memiliki tujuan untuk menganalisis dan menguji pengaruh kualitas layanan, citra toko, *store atmosphere*, dan lokasi terhadap minat beli konsumen Indomaret di Kota Salatiga. Populasi didalam penelitian ini adalah konsumen yang membeli kebutuhan atau melakukan transaksi di Indomaret Kota Salatiga.

Hanya 100 responden yang dipilih menjadi sampel karena populasi konsumen Indomaret di Kota Salatiga sangat banyak maka tidak memungkinkan semuanya untuk dijadikan responden. Sampel ini diambil dengan menggunakan teknik *purposive sampling*, dengan cara menyebarkan kuesioner kepada responden yang berbelanja di Indomaret Kota Salatiga, kemudian diolah menggunakan SPSS versi 19.

Hasil uji R^2 adalah 0,325, hasil uji F adalah 13,151 dengan sig 0,000^b, hasil t adalah X1 dengan sig 0,160 dan beta -0,157, X2 dengan sig 0,553 dan beta 0,062, X3 dengan sig 0,025 dan beta 0,307, dan X4 dengan sig 0,005 dengan beta 0,386. Hasil penelitian ini adalah (1) Kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap minat beli konsumen Indomaret di Kota Salatiga, (2) Citra toko tidak berpengaruh terhadap minat beli konsumen Indomaret di Kota Salatiga, (3) *Store atmosphere* berpengaruh signifikan dan positif terhadap minat beli konsumen Indomaret di Kota Salatiga, dan lokasi berpengaruh signifikan dan positif terhadap minat beli konsumen Indomaret di Kota Salatiga.

Kata Kunci : Kualitas Layanan, Citra Toko, *Store Atmosphere*, Lokasi, dan Minat Beli

ABSTRACT

This research on retail business aims to analyse and test the impact of service quality, store image, store atmosphere, and location on the interest of Indomaret consumer buy in Salatiga city. The population in this research is a consumer who buys the needs or transactions in Indomaret Kota Salatiga.

Only 100 respondents were selected to be samples because Indomaret's consumer population in Salatiga city is very much so it does not allow everything to be used as a respondent. This sample was taken using the purposive sampling technique, by spreading the questionnaire to the respondents who shopped at Indomaret Kota Salatiga, then processed using SPSS version 19.

The test result of R^2 is 0.325, F test result is 13.151 with sig 0,000^b, t result is X1 with Sig 0.160 and beta-0.157, X2 with Sig 0.553 and beta 0.062, X3 with Sig 0.025 and Beta 0.307, and X4 with Sig 0.005 with Beta 0.386. The results of this research is (1) The quality of service has no effect on the interest of buying consumer of Indomaret in Salatiga city, (2) Store image has no effect on the interest to buy consumer Indomaret in Salatiga City, (3) Store atmosphere significant and positive To the buying interest of Indomaret consumer in Salatiga City, and the location of significant and positive influence on Indomaret consumer buying interest in Salatiga City.

Keywords: Quality of service, store image, Store Atmosphere, location, and buying interest.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan penelitian dan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Toko, *Store Atmosphere*, dan Lokasi Terhadap Minat Beli Konsumen Indomaret di Kota Salatiga.” Skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam meraih derajat sarjana Ekonomi Strata satu (S-1) Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang.

Dalam proses penelitian dan penyusunan laporan penelitian dalam skripsi ini, penulis tidak luput dari kendala. Kendala tersebut dapat diatasi penulis berkat adanya bantuan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih sebesar – besarnya kepada :

1. Dr. Safik Faozi, SH., M.Hum. selaku Rektor Universitas Stikubank Semarang.
2. Dr. Euis Soliha, SE., M.Si., selaku dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang yang telah memberikan kesempatan penulisan skripsi ini.

3. Sri Sudarsi, SE., M.Si., selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Stikubank Semarang.
4. Dr. Drs. Robertus Basiya, M.M., selaku dosen pembimbing yang telah berkenan meluangkan waktu, tenaga, pikiran untuk membimbing saya kapanpun dan dimanapun agar dapat menyelesaikan laporan skripsi.

5. Ibu Dr. Endang Tjahjaningsih, S.E, M.Kom selaku Dosen Wali yang telah membantu penulis selama melaksanakan studi di Fakultas Ekonomika Dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang.
6. Bapak dan Ibu Dosen yang sudah memberikan ilmu serta membagikan pengalaman yang berharga kepada penulis, sehingga ilmu yang diperoleh mudah – mudahan dapat penulis gunakan dan terapkan sebaik – baiknya.
7. Alm. Ayahku dan Ibuku atas doa, kasih sayang, dan restunya yang telah diberikan kepada penulis selama ini, dari dulu sampai sekarang.
8. Keluarga besar tersayang yang selalu memberikan dukungan demi kelancaran penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Teman – teman manajemen sepejuangan terutama kelas D1 angkatan 2016 yang memberikan support untuk penulis agar dapat menyelesaikan laporan skripsi ini.
10. Staff dan karyawan Fakultas Ekonomika Dan Bisnis Universitas Stikubank.
11. Dan semua pihak yang sudah membantu penulis dalam menyelesaikan karya tulis ini yang tidak bisa disebutkan satu persatu

Semarang, 23 Januari 2020

Penyusun



Ariah Rahmawati

DAFTAR ISI

| | |
|---|------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| HALAMAN PERSETUJUAN | ii |
| HALAMAN PENGESAHAN | iii |
| HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI | iv |
| HALAMAN PERSEMBAHAN | v |
| HALAMAN MOTTO | vi |
| ABSTRAK | vii |
| ABSTRACT | viii |
| KATA PENGANTAR | ix |
| DAFTAR ISI | xi |
| DAFTAR TABEL | xv |
| DAFTAR GAMBAR | xvi |
| DAFTAR LAMPIRAN | xvii |
| BAB 1 PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 6 |
| 1.3 Tujuan Penelitian | 6 |
| 1.4 Manfaat Penelitian | 7 |
| BAB II LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS | 8 |
| 2.1 Telaah Teori | 8 |
| 2.1.1 Kualitas Layanan | 8 |
| 2.1.2 Citra Toko | 10 |
| 2.1.3 <i>Store Atmosphere</i> | 12 |
| 2.1.4 Lokasi | 14 |

| | |
|--|-----------|
| 2.1.5 Minat Beli | 15 |
| 2.1.5.1 Faktor penentu minat beli | 16 |
| 2.1.5.2 Tahapan – Tahapan Minat Beli | 17 |
| 2.2 Review Penelitian Terdahulu | 18 |
| 2.3 Pengembangan Hipotesis | 22 |
| 2.3.1 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Minat Beli | 22 |
| 2.3.2 Pengaruh Citra Toko Terhadap Minat Beli | 23 |
| 2.3.3 Pengaruh <i>Store Atmosphere</i> Terhadap Minat Beli | 23 |
| 2.3.4 Pengaruh Lokasi Terhadap Minat Beli | 24 |
| 2.4 Kerangka Teoritis | 25 |
| BAB III PEMBAHASAN | 26 |
| 3.1 Objek Penelitian | 26 |
| 3.2 Populasi, Jumlah Sampel, dan Teknik Sampling | 26 |
| 3.2.1 Populasi | 26 |
| 3.2.2 Jumlah Sampel | 26 |
| 3.2.3 Teknik Sampling | 27 |
| 3.3 Jenis Dan Sumber Data | 27 |
| 3.4 Metode Pengumpulan Data | 28 |
| 3.5 Variabel Penelitian | 29 |
| 3.5.1 Jenis Variabel | 29 |
| 3.5.2 Definisi Konsep | 29 |
| 3.6 Uji Instrumen Penelitian | 34 |
| 3.6.1 Uji Validitas | 34 |
| 3.6.2 Uji Reliabilitas | 35 |
| 3.7 Teknik Analisis Data | 35 |

| | | |
|--|--|-----------|
| 3.7.1 | Analisis Deskriptif | 35 |
| 3.7.2 | Analisis Regresi Linear Berganda | 36 |
| 3.7.2.1 | Uji F (Anova) | 37 |
| 3.7.2.2 | Koefisien Determinasi (R^2) | 37 |
| 3.7.2.3 | Uji Hipotesis (Uji t) | 38 |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN | | 39 |
| 4.1 | Data Penelitian | 39 |
| 4.2 | Deskripsi Responden | 39 |
| 4.2.1 | Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 39 |
| 4.2.2 | Deskripsi Responden Berdasarkan Usia Responden | 40 |
| 4.2.3 | Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir | 40 |
| 4.2.4 | Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan | 41 |
| 4.2.5 | Deskripsi Responden Berdasarkan Pendapatan per Bulan | 42 |
| 4.3 | Deskripsi Variabel Penelitian | 43 |
| 4.3.1 | Tanggapan Terhadap Kualitas Layanan | 43 |
| 4.3.2 | Tanggapan Terhadap Citra toko | 44 |
| 4.3.3 | Tanggapan Responden Terhadap <i>Store Atmosphere</i> | 45 |
| 4.3.4 | Tanggapan Responden Terhadap Lokasi | 46 |
| 4.3.5 | Tanggapan Responden Terhadap Minat Beli | 47 |
| 4.4 | Uji Instrumen Penelitian | 48 |
| 4.4.1 | Hasil Uji Validitas | 48 |
| 4.4.2 | Hasil Uji Reliabilitas | 50 |
| 4.5 | Hasil analisis Data | 51 |
| 4.5.1 | Hasil Analisis Regresi Linear Berganda | 51 |

| | | |
|-----------------------------|--|-----------|
| 4.5.2 | Hasil Uji F (ANOVA) | 53 |
| 4.5.3 | Hasil Uji Koefisien Determinan (R^2) | 54 |
| 4.5.4 | Hasil Uji Hipotesis (t) | 54 |
| 4.6 | Pembahasan..... | 56 |
| 4.6.1 | Kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap minat beli | 56 |
| 4.6.2 | Citra toko tidak berpengaruh terhadap minat beli..... | 58 |
| 4.6.3 | <i>Store atmosphere</i> berpengaruh signifikan dan positif terhadap minat beli..... | 62 |
| 4.6.4 | Lokasi berpengaruh signifikan dan positif terhadap minat beli | 63 |
| BAB V PENUTUP | | 66 |
| 5.1 | Simpulan | 66 |
| 5.2 | Implikasi Teoritis | 66 |
| 5.3 | Implikasi Manajerial | 67 |
| 5.4 | Saran | 67 |
| 5.5 | Rekomendasi Bagi Peneliti Selanjutnya | 69 |
| DAFTAR PUSTAKA | | 70 |
| LAMPIRAN..... | | 73 |

DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Tabel 1.1 Persentase Pertumbuhan Pasar Ritel 2019 | 1 |
| Tabel 1.2 Jumlah Minimarket di Salatiga | 3 |
| Tabel 2.1 Model AIDA | 17 |
| Tabel 2.2 Review Penelitian Terdahulu | 18 |
| Tabel 3.1 Definisi Konsep dan Operasional..... | 29 |
| Tabel 4.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 39 |
| Tabel 4.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia..... | 40 |
| Tabel 4.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir | 41 |
| Tabel 4.4 Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan | 41 |
| Tabel 4.5 Deskripsi Responden Berdasarkan Pendapatan per Bulan..... | 42 |
| Tabel 4.6 Deskripsi Statistik Variabel Kualitas Layanan | 43 |
| Tabel 4.7 Deskripsi Tanggapan Responden Citra Toko | 44 |
| Tabel 4.8 Deskripsi Tanggapan Responden <i>Store Atmosphere</i> | 46 |
| Tabel 4.9 Deskripsi Tanggapan Responden Lokasi | 47 |
| Tabel 4.10 Deskripsi Tanggapan Responden Minat Beli..... | 47 |
| Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas | 48 |
| Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas | 51 |
| Tabel 4.13 Hasil Analisis Regresi Linear BergandadanHasilUji t..... | 51 |
| Tabel 4.14 Hasil Uji F (ANOVA) | 53 |
| Tabel 4.15 Hasil Uji Koefisien Determinasi | 54 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 2.1 Model RSQS Dabholkar | 9 |
| Gambar 2.2 Model Pengaruh <i>Store Atmosphere</i> | 12 |
| Gambar 2.3 Kerangka Teoritis | 25 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|---|-----|
| Lampiran 1 Kuesioner | 74 |
| Lampiran 2 Tabulasi Data | 83 |
| Lampiran 3 Frekuensi Identitas Responden | 104 |
| Lampiran 4 Tanggapan Responden Terhadap Variabel | 107 |
| Lampiran 5 Faktor Analisis Variabel | 139 |
| Lampiran 6 Uji Reliabilitas Variabel | 160 |
| Lampiran 7 Analisis Regresi Linear Berganda | 167 |
| Lampiran 8 Lembar Bimbingan | 169 |
| Lampiran 9 Berita Acara | 171 |